

 EUROSERT	P r o t s e d u u r	NL 06
	KAEBUSTE LÄBIVAATAMISE KORD	Lehekülg 1 Muudatused 02
Arendaja:	Kinnitas:	
Kuupäev:	Kuupäev:	

1. EESMÄRK

Määrus määrab asutuse EUROSERT OÜ kaebuste läbivaatamise korra.

2. KIRJELDUS

2.1. Üldosa

Reklamatsioonid hõlmavad kõiki pretensioone seoses EUROSERT OÜ tööga. Kaebuse võib esitada iga isik – juriidiline või füüsiline juhatuse liige või kvaliteedijuht. Suulistele kaebustele vastatakse suuliselt, kirjalikele kaebustele kirjalikult.

2.2. Kaebuste menetlemine

Kvaliteedijuht registreerib saabunud kaebuse dokumendis REG 21 “Apellatsioonide ja kaebuste logiraamat”. Juhatuse liige korraldab ja kontrollib pretensiooni põhjendatust 20 tööpäeva jooksul.

Reklamatsiooni põhjendatuse ja selle läbivaatamiseks tehtud töö otsuse fikseerib kvaliteedijuht dokumendis REG 21 “Apellatsioonide ja kaebuste logiraamat”.

Põhjendatud kaebuse korral kaalutakse parandusmeetmete vajadust Käsiraamatu peatükis 07 väljatoodud korras.

Juhatuse liige annab vastuse kaebusele 30 tööpäeva jooksul.

Juhul, kui hageja ei ole rahul EUROSERT OÜ pretensiooni läbivaatamise tulemustega, on tal õigus esitada kaebus EUROSERT OÜ Planeerimiskomisjoni poole. Kaebust vaatab Planeerimiskomisjon läbi vastavalt kehtestatud korrale.

EUROSERT OÜ ja Kliendi vahelised vaidlused lahendatakse vastavalt Eesti Vabariigi kehtivale seadusandlusele. Kaebust vaatab läbi isik, kes ei osale sertifitseerimises.